

CA1 R

Government
Publications

General publication

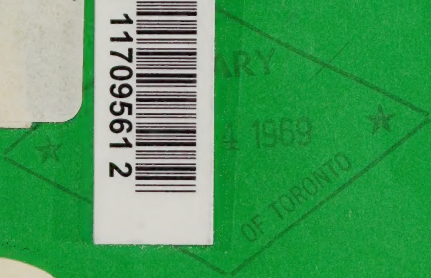
[9-3]

THE BUREAU OF CONSUMER AFFAIRS

ORGANIZATION • FUNCTIONS • OBJECTIVES

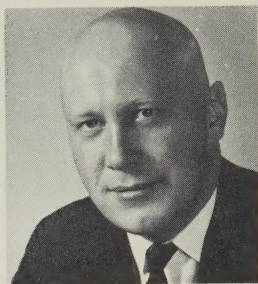


CA1
RG
-Z019



Canada Department of Consumer and Corporate Affairs





The Department of Consumer and Corporate Affairs is a new department doing a new job for Canadians. This pamphlet will tell you how we are developing a program for the

Bureau of Consumer Affairs. The Bureau has been created to serve you—the consumer. We need your ideas and suggestions and we need to know the problems you are facing in the marketplace. I hope you will help us do our job by writing to the Department of Consumer and Corporate Affairs, Ottawa.

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Ron Basford'.

RON BASFORD

MINISTER OF CONSUMER AND CORPORATE AFFAIRS

BUREAU OF CONSUMER AFFAIRS

In December 1967, the Canadian government gave the consumer a voice in the inner circles of government by establishing the Department of Consumer and Corporate Affairs. Thus, Canadian consumers achieved special recognition in the federal cabinet and assurance that their point of view would be heard in all matters of government policy.

The Department has three distinct units: Combines Investigation, Corporate Affairs, and Consumer Affairs. The Combines Investigation Branch promotes competition in business and protects consumers against certain deceptive business practices including misleading advertising. The Bureau of Corporate Affairs consists of branches dealing with bankruptcy, corporations, patents and copyrights, and trademarks. Within the Department, however, prime responsibility for the interests of consumers rests with the Bureau of Consumer Affairs.

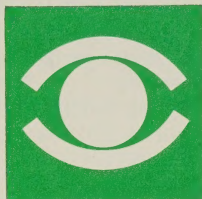
Organized in November 1968, the Bureau's over-all objective is to promote the welfare of consumers and to help them become better consumers in their own right. In fulfilling its responsibility, the Bureau promotes protection of the consumer against fraud and deception in the marketplace and protection against unsafe or hazardous products. It strives to increase the effectiveness of the consumer's choice by ensuring that he can rely on the information he is given in the marketplace and by stimulating a free flow of full and accurate information from business and governments about goods, services, prices and trade practices.

ORGANIZATION

Under the direction of an Assistant Deputy Minister, the Bureau of Consumer Affairs has four branches:

Research Standards Operations
Consumer Service and Information.

RESEARCH

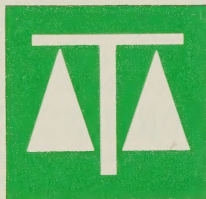


The Research Branch, with its staff of economists, studies a wide range of matters affecting the economic wellbeing and physical safety of consumers. Its objective is to recommend plans and programs for corrective action after a problem has been pinpointed and thoroughly investigated.

Examples of these problems are consumer safety, packaging and labelling of consumer goods, methods of describing grade standards, distribution of hearing aids, fabric labelling, the special problems of low-income consumers, various aspects of consumer credit, and the effects on consumers of other government policies, such as tariff policy, agricultural policy and the like. The Branch also acts in a consulting capacity to other units of the Department in studies affecting consumers.

The activities of the Research Branch require continuing close cooperation and consultation with other departments and agencies of the federal government and with provincial governments and private organizations. Reviews are also made of legislation in other countries around the world to study its possible adaptation to Canadian problems.

STANDARDS



The Standards Branch is concerned chiefly with technical matters relating to consumer protection and measurement practices in Canada. It develops standards, specifications and regulations for consumer products as provided by legislation. The Branch assists in administering the Acts and Regulations for which the Bureau of Consumer Affairs is responsible by providing technical advice and assistance to the Bureau's field staff. It also maintains a system for calibrating, testing and approving weighing and measuring devices. As a result of its intimate knowledge of legislation and regulations, the Standards Branch is also responsible for recommending new or revised consumer legislation.

As in the case of the Research Branch, the Standards Branch maintains close contact with other government departments and agencies with special emphasis on those with laboratory, testing, and analysis facilities.

OPERATIONS



The Operations Branch provides retail inspection and enforcement services under the legislation and regulations administered by the Bureau of Consumer Affairs and certain other federal laws that relate to consumer protection. These include the Weights and Measures Act, Electricity and Gas Inspection Acts, Precious Metals Marking Act, Hazardous Products Act, and the National Trade Mark and True Labelling Act. In addition, the Branch is responsible for the retail inspection of agricultural and fish products as provided for under the Canada Agricultural Products Standards Act, the Food and Drugs Act, and provincial fisheries regulations.

Inspections are carried out in retail outlets to ensure that the consumer is protected against deception at the retail level by incorrect labelling, packaging, advertising, or grading. Spot checks are also made on certain goods before they are sold, by inspection in the factories.

The Branch has five regional offices—one each in Halifax, Montreal, Toronto, Winnipeg and Vancouver—and is represented in a total of 27 cities across Canada. In addition to the Branch's inspection and enforcement services, each regional office is staffed with a consumer consultant to whom individual consumers may direct problems or questions.

CONSUMER SERVICE AND INFORMATION



The Consumer Service and Information Branch is a central gathering point for consumer complaints and inquiries, and advises and assists consumers with their problems.

Many Canadians do not know either the laws that exist for their protection, or where they can obtain advice and help in consumer matters. To make it easier for consumers to get information, the Branch established a central, easy-to-remember mailing address: "The Consumer, Box 99, Ottawa". Here, consumers can get advice and help on any problem or inquiry which they cannot resolve for themselves. The Branch will help either by ensuring that the problem is referred to the right government department or agency—federal or provincial—or by acting itself on the consumer's behalf. It also maintains continuing direct contact with top level representatives of business to make consumer problems known to them, and to help solve these problems.

Complaints and inquiries cover a wide range of goods and services from automobiles and appliances to transportation and clothing.

The Consumer Service and Information Branch is also responsible for collecting and issuing information to help improve the consumer's position in the marketplace. It informs him about how business operates, how to select goods and services, and how to protect himself in the marketplace. To do this, the Branch instituted a bulletin called the "Consumer Communiqué" which is available free on request to individuals. Other informational materials including handbooks, television clips, and films are being developed by the Branch on a wide range of consumer subjects.

CONCLUSION

The Bureau of Consumer Affairs came into being because of the increasing complexities facing the consumer in the marketplace—complexities which often result in confusion. It is the Bureau's role to see that the consumer is protected, that his rights to freedom of choice, freedom from economic and physical hazards, and his right to be fully and accurately informed are preserved. This is done by consultation, information and, where required, by legislation and regulation.

REGIONAL OFFICES

HALIFAX	Room 639, Ralston Bldg. 1557 Hollis Street
MONTREAL	Room 60B 400 Youville Square
TORONTO	Room 706 7th Floor, Global Bldg. 480 University Avenue
WINNIPEG	Room 204, CPR Bldg. 208 Portage Avenue
VANCOUVER	Room 802 8th Floor, Customs Bldg. 1001 West Pender Street

Produced by
Consumer Service and Information Branch
Canada Department of Consumer and Corporate Affairs
by authority of the Minister
The Honourable Ron Basford
1969

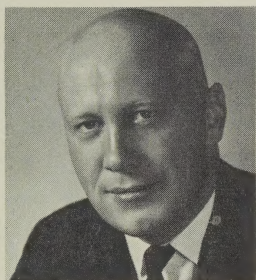
LE BUREAU DE LA CONSOMMATION

ORGANISATION • FONCTIONS • OBJECTIFS



Ministère fédéral de la Consommation et des Corporations





Le ministère de la Consommation et des Corporations est un nouveau ministère s'acquittant d'attributions nouvelles en faveur des Canadiens. La présente brochure expose dans ses grandes lignes les fonctions que nous

avons confiées au Bureau de la Consommation. Le Bureau a été créé pour vous servir, vous, le consommateur. Nous avons besoin de vos idées et recommandations et nous avons besoin de connaître les problèmes auxquels vous avez à faire face sur le marché. J'espère que vous nous aiderez à accomplir notre tâche en écrivant au ministère de la Consommation et des Corporations, à Ottawa.

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Ron Basford'.

RON BASFORD

LE MINISTRE DE LA CONSOMMATION ET DES CORPORATIONS

LE BUREAU DE LA CONSOMMATION

Par l'établissement, en décembre 1967, du ministère de la Consommation et des Corporations, le gouvernement canadien a donné au consommateur une voix au cœur même du gouvernement. Les consommateurs canadiens ont acquis ainsi une représentation distincte au sein du cabinet fédéral, ainsi que l'assurance que leur point de vue serait entendu à l'égard de toutes les questions ayant trait à la politique du gouvernement.

Le ministère est composé de trois secteurs distincts: Enquêtes sur les coalitions, Corporations et Consommation. La Direction des enquêtes sur les coalitions favorise la concurrence dans le domaine des affaires et protège les consommateurs contre certaines pratiques commerciales fallacieuses, y compris la publicité trompeuse. Le Bureau des corporations se compose des directions s'occupant des faillites, des corporations, des brevets et du droit d'auteur ainsi que des marques de commerce. Toutefois, au sein du ministère, les intérêts des consommateurs relèvent tout particulièrement du Bureau de la consommation.

Organisé en novembre 1968, ledit Bureau a pour objectif d'ensemble de veiller au bien-être des consommateurs et de les aider à devenir par eux-mêmes de meilleurs consommateurs. En remplissant les fonctions qui lui incombent, le Bureau contribue à une meilleure protection du consommateur contre la fraude et la tromperie sur le marché, ainsi qu'à une meilleure protection contre les produits peu sûrs ou dangereux. Il s'efforce d'augmenter l'efficacité du choix du consommateur en s'assurant que celui-ci peut se fier aux renseignements qu'on lui fournit sur le marché et en stimulant la diffusion sans entraves de renseignements détaillés et précis que dispensent le monde des affaires et les gouvernements au sujet des biens, des services, des prix et des pratiques du commerce.

ORGANISATION

Placé sous l'autorité d'un sous-ministre adjoint, le Bureau de la consommation se compose de quatre directions: Recherche; Normes; Services sur place; Services et renseignements aux consommateurs.

RECHERCHE

La Direction de la recherche, dotée d'un personnel d'économistes, étudie toute une série de problèmes touchant le bien-être économique et la sécurité physique des consommateurs. Son objectif consiste à élaborer des plans et proposer des programmes quant à l'application de mesures correctives, lorsqu'elle a mis le doigt sur un problème et l'a examiné à fond.

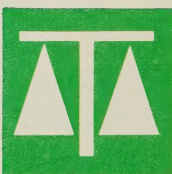
Ces problèmes comprennent la sécurité du consommateur, l'emballage et l'étiquetage des biens de consommation, les façons de définir les normes des catégories, la distribution des appareils auditifs, l'étiquetage des tissus, les problèmes propres aux consommateurs à faible revenu, différents aspects du crédit à la consommation, et les répercussions sur le consommateur d'autres lignes de conduite du gouvernement, par exemple en matière tarifaire, sur le plan agricole ou en d'autres domaines. La Direction joue également un rôle consultatif auprès d'autres secteurs du ministère relativement à des études touchant les consommateurs.

Les initiatives de la Direction de la recherche exigent une collaboration et une consultation permanentes et étroites avec d'autres ministères et organismes du gouvernement fédéral, ainsi qu'avec les gouvernements provinciaux et des organismes privés. Elle fait également l'étude de lois d'autres pays du monde entier en vue de les adapter, si possible, aux problèmes canadiens.

NORMES

La Direction des normes s'occupe surtout des questions techniques se rapportant à la protection du consommateur et aux pratiques en matière de mesures au Canada. Elle met au point des normes, des spécifications et une réglementation à l'égard des produits de consommation, suivant les dispositions des lois. Cette Direction participe à la mise à exécution des lois et règlements dont l'application relève du Bureau de la consommation en fournissant des conseils et une aide techniques au personnel des services sur place du Bureau. Elle assure le fonctionnement d'un système de calibrage, d'essais et d'approbation des appareils de pesage et de mesurage. Etant donné sa connaissance approfondie des lois et règlements, la Direction des normes est également chargée de recommander dans le domaine de la consommation l'adoption de nouvelles mesures législatives, ou la révision des lois en vigueur.

Comme la Direction de la recherche, la Direction des normes entretient des rapports étroits avec d'autres ministères et organismes du gouvernement, notamment avec



ceux qui disposent de laboratoires et d'autres installations d'essai et d'analyse.

SERVICES SUR PLACE

La Direction des services sur place a pour rôle de dispenser des services d'inspection et d'exécution au niveau du détail en vertu des lois et règlements appliqués par le Bureau de la consommation et en vertu de certaines autres lois fédérales se rapportant à la protection du consommateur. Mentionnons entre autres la Loi sur les poids et mesures, les Lois sur l'inspection de l'électricité et du gaz, la Loi sur le poinçonnage des métaux précieux, la Loi sur les produits dangereux et la Loi sur la marque de commerce nationale et l'étiquetage exact. De plus, cette Direction est également chargée de l'inspection au niveau du détail des produits agricoles et des produits de la pêche que prévoient la Loi sur les normes de produits agricoles du Canada, la Loi des aliments et drogues, et les règlements de pêche des provinces.

On effectue des inspections dans les établissements de vente au détail en vue de garantir au consommateur une protection contre la tromperie sous forme d'étiquetage, d'emballage de publicité ou de classement inexacts au niveau de la vente au détail. Des vérifications au hasard sont également effectuées à l'égard de certaines marchandises avant qu'elles soient vendues, lors d'inspections dans les usines de fabrication.

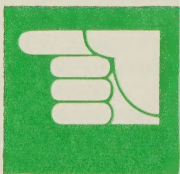
La Direction dispose de cinq succursales régionales, à Halifax, Montréal, Toronto, Winnipeg et Vancouver, et est représentée dans 27 villes à travers le Canada. Outre le personnel des services d'inspection et d'exécution de la Direction, chaque succursale régionale compte un expert-conseil en consommation ayant pour tâche de s'occuper des problèmes et questions que peuvent soumettre des consommateurs en particulier.



SERVICES ET RENSEIGNEMENTS AUX CONSOMMATEURS

La Direction des services et renseignements aux consommateurs sert de dépôt central où sont reçues les plaintes et demandes de renseignements des consommateurs, et son personnel conseille et aide les consommateurs en ce qui concerne leurs problèmes.

Beaucoup de Canadiens ne sont pas au courant des lois qui existent pour les protéger et ne savent pas où ils peuvent s'adresser en vue d'obtenir des conseils et de l'aide à l'égard de questions relatives à la consommation. Afin de permettre aux consommateurs d'obtenir plus facilement des renseignements, la Direction a établi une adresse centrale dont on peut facilement se souvenir, "Le Consommateur, Case postale 99, Ottawa". Les consommateurs peuvent y soumettre leurs problèmes ou demandes de renseignements auxquels ils ne peuvent trouver seuls la réponse. La Direction s'occupera de la question soit en la transmettant au



ministère ou organisme approprié du gouvernement — fédéral ou provincial — soit en prenant les mesures appropriées pour venir en aide au consommateur. Elle entretient aussi des rapports directs et constants avec les dirigeants de l'entreprise privée afin de leur faire connaître les problèmes du consommateur et d'obtenir leur concours en vue de résoudre ces problèmes.

Les plaintes et demandes de renseignements se rapportent à toute une série de biens et services allant des voitures et appareils jusqu'aux transports et vêtements.

Il incombe également à la Direction des services et renseignements aux consommateurs de recueillir et de diffuser des renseignements destinés à améliorer la situation du consommateur face au marché, en lui indiquant le fonctionnement du marché, la façon d'exercer un choix judicieux parmi les biens et services qui lui sont offerts et de se protéger dans ses transactions sur le marché. A ces fins, la Direction publie un bulletin intitulé "Communiqué sur la consommation" qui est distribué gratuitement à ceux qui en font la demande. La Direction établit d'autres documents d'information traitant d'une grande variété de questions concernant la consommation, par exemple des guides, des messages pour la télévision ainsi que des films.

CONCLUSION

Le Bureau de la consommation a été établi en raison des complications croissantes auxquelles doit faire face le consommateur sur le marché—des complications ayant souvent pour résultat la confusion du consommateur. Le Bureau a pour rôle de protéger les consommateurs, de s'assurer que sont sauvegardés leur droit de choisir librement et d'être soustrait aux dangers économiques et physiques, ainsi que leur droit à des renseignements complets et exacts. Il remplit sa mission grâce à des consultations, des renseignements et, si nécessaire, à des mesures législatives et de réglementation.

SUCCURSALES RÉGIONALES

HALIFAX	—	Pièce 639, Édifice Ralston 1557, rue Hollis
MONTREAL	—	Pièce 60B 400, place Youville
TORONTO	—	Pièce 706 7 ^e étage, Édifice Global 480, avenue University
WINNIPEG	—	Pièce 204 Édifice du Pacifique-Canadien 208, avenue Portage
VANCOUVER	—	Pièce 802 8 ^e étage, Édifice de la Douane 1001, rue West Pender

Publié par
la Direction des services et renseignements
aux consommateurs
Ministère fédéral de la Consommation et des Corporations
avec l'autorisation du Ministre,
l'honorable Ron Basford
1969